

---

Calidad en los servicios: ¿Quién le pone el cascabel al gato?

14/08/2019



Todo nuevo, techos, ventanas, una decoración impensable años atrás, moderna, funcional. Mobiliario de “última generación”, playa, sol y arena. Alguien pensaría ¿y qué más se puede pedir? Pues un buen servicio no vendría mal. Pero eso era, precisamente, lo que faltaba.

La anécdota narrada sucedió en una instalación turística, pero el mal —al parecer endémico— recorre hoy las venas de muchísimos lugares en el país.

Inauguran un comercio, una tienda, una bodega, cualquier espacio, ¡con todas las de la ley!, pero a los pocos días lo vivido en un inicio se reduce a sueños.

Hay veces cambia la fisonomía del lugar, incluso se mejoran las condiciones de trabajo, y en cambio los dependientes o quienes brindan el servicio (cualquiera que sea) echan por tierra los recursos allí invertidos por el Estado.

Ejemplos hay muchos, en provincias, ciudades, establecimientos estatales y privados, cada cubano tiene más de una anécdota, un suceso que contar. Verdaderamente, duele destinar dinero para disfrutar de unas vacaciones y después tener que lamentarse por la ocurrencia de situaciones desagradables e, incluso, maltrato.

Recientemente, el director de Servicios del Ministerio del Comercio Interior, Yosvani Pupo Otero, entrevistado en un programa televisivo, subrayó que quienes brindan un servicio son “servidores públicos” y en correspondencia con ello deben actuar.

“Veo el sistema de comercio como un solo, tanto en CUP (peso cubano) como en CUC (peso cubano convertible)”, agregó el funcionario.

Sin embargo, tal filosofía —desgraciadamente— no ha echado raíces, y en la actualidad no existe un sector que pueda dar por hecho de manera general estas palabras.

Claro que todo resulta más evidente en esferas como el turismo, el comercio interior, la gastronomía, donde la relación que se establece con el cliente adquiere una connotación diferente. No obstante, si hablamos de servicios casi no hay escapatoria. Ahí están también salud, educación, los sectores jurídicos y bancarios, por mencionar algunos.

Sin embargo, sería injusto absolutizar criterios en este sentido, siempre están quienes brindan desde un buen servicio hasta uno exquisito, al margen de salarios y condiciones de trabajo. Son personas que disfrutan cuanto hacen y dan lo mejor de sí para el disfrute de otros. Les aseguro que existen, no son una utopía.

Mientras hablamos del tema una amiga siempre me recuerda: "Un día brindamos un servicio y en otra ocasión lo recibimos". Mas cuando este criterio no se ha incorporado al ADN entonces aparecen cualquier tipo de manifestación de maltrato, incluso expresiones muy sutiles.

Un periodista amigo colocó, recientemente, en Facebook el siguiente mensaje: "Hay dos cosas en esta vida que no tienen arreglo: la muerte y el Coppelía...".

La frase al inicio me causó risa, luego reflexioné e imaginé el importante rol social que cumple este lugar y todo lo que allí se ha invertido en su reparación. Un sitio paradigmático, la cara de La Habana en muchos sentidos, recién inaugurado y ya con quejas de este tipo. ¿Podremos entre todos cambiar la dirección del viento?

---